



# setena

Plan Operativo  
Institucional POI  
2023-2027



[WWW.SETENA.GO.CR](http://WWW.SETENA.GO.CR)



## Índice de contenido

1 Presentación .....	4
2 Introducción .....	5
3 Definiciones y Siglas.....	7
4 Metodología utilizada .....	9
5 Vinculación entre PEI y POI.....	10
6 Vinculación POI con los Planes de Trabajos Departamentales (PT) .....	11
7 Matriz POI de SETENA.....	13
8 Consideraciones Presupuestarias .....	22
9 Créditos .....	24

## Índice de figuras y cuadros

Figura 1: Relación entre el PEI, POI y las metas anuales de cada departamento y proceso.....	9
Figura 2: Relación entre el PEI y el POI.....	10
Figura 2. Vinculación entre el POI y PT SETENA. ....	12
Cuadro 1: Plan de Acción Estratégica para los años 2023 a 2027, SETENA. ...	13
Cuadro 2: Presupuestos para 2023 de SETENA. ....	22
Cuadro 3: Partidas Presupuestaria 2022 de SETENA. ....	22

## 1 Presentación

Como parte del proceso de Planificación Institucional, la SETENA definió el Plan Estratégico Institucional 2023-2027 (PEI), el cual define los lineamientos y acciones estratégicas base. Una vez definida el PEI, se requieren establecer las acciones a mediano plazo que permita, integrar el desarrollo de los planes de trabajo de cada uno de los departamentos de SETENA, esto con el fin de asegurar el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional.

La acción estratégica le permite a la institución, gestionar oportunamente el recurso en el aseguramiento del valor público. En este escenario, la definición del Plan Operativo Institucional, se convierte en el instrumento a corto plazo que contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos pactados. Por ende, genera importancia para su cumplimiento y atención.

Sin más preámbulo, se presenta dicha herramienta como el aporte de SETENA para el beneficio del país.

Ing. Ulises Alvarez Acosta  
Director General.

## 2 Introducción

La Planificación Estratégica Institucional desarrolla diferentes instrumentos con el fin de gestionar el cumplimiento de objetivos a largo plazo, que representen una mejora, tanto a los usuarios, como al país en general. La Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA), ha trazado sus objetivos estratégicos para los próximos cinco años, con retos importantes de cara al cumplimiento de valor público a la ciudadanía en conjunto.

Lo anterior, requiere de una Plan Operativo Institucional, que afine los esfuerzos institucionales a corto plazo, procurando un trabajo integrado entre los diferentes procesos y departamentos que los conforman, llevando a otro nivel la gestión institucional, pasando de un enfoque departamental únicamente, a un enfoque de gestión por procesos a nivel operativo.

Por lo tanto, este documento planea las actividades, metas e indicadores a nivel interanual, lo cual permite una segregación de las metas y acciones estratégicas, facilitando su vinculación con los planes de trabajo anuales. Para generar dicha vinculación con el nivel operativo, se generó un Plan Operativo para que los diferentes actores departamentales ejecuten en sus procesos, las acciones y actividades necesarias que garanticen el cumplimiento del PEI. Este Plan Operativo es conocido como POI, Plan Operativo Institucional, con “alcances” de un año. O sea, para cada año, se revisan lo logrado y se aplican ajustes para direccionar todos los esfuerzos institucionales para alcanzar el PEI. De este modo, este documento incluye los aspectos operativos de referencia necesarios para generar una integración vertical, y ser un factor “puente” entre los niveles de planificación institucional.

Finalmente, es importante acortar que para la implementación no sólo es necesario de la programación de actividades, sino que también, tomar en cuenta las consideraciones presupuestarias necesarias, para constar que se cuente con el

recurso necesario inicial, para su implementación, ya que su cumplimiento está en función de los recursos disponibles.

Debido a que el presupuesto se aprueba anualmente, para el momento de la oficialización de POI 2023, se contaba únicamente con el presupuesto aprobado para el año 2023. En la fase de seguimiento, se realizará las consideraciones a nivel del presupuesto aprobado para los periodos 2024-2027, de ser necesario.

### 3 Definiciones y Siglas

Para fines de este documento, se aplicarán las siguientes definiciones y siglas:

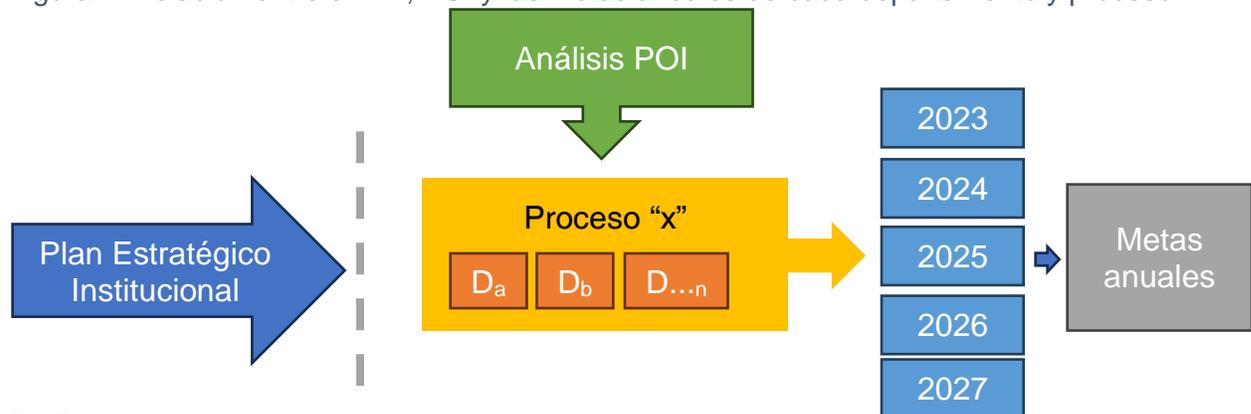
- **Actividad:** Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o proyecto de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros asignados a la actividad con un costo determinado. Además, a cargo de una entidad administrativa de nivel intermedio o bajo
- **AOP:** Actividades, Obras, Proyectos.
- **BPM:** Gestión de Procesos de Negocios, por sus siglas en inglés, “Business Process Management”. Son reglas de negocios que tienen como objetivo ampliar la eficiencia y la competitividad de un negocio o proceso.
- **Código:** Identificador único que contiene cada proceso, objetivo y metas. Así, generar vínculos entre PEI, POI, procesos y metas.
- **CTQ:** Punto Crítico de Control de Calidad, por sus siglas en el inglés, “Critical To Quality”. Son etapas o recursos del proceso que en caso fallen, el proceso no funcionará eficientemente o perderá calidad.
- **EDA:** Estudio de Diagnóstico Ambiental
- **Efectos:** Consecuencia del uso de los productos sobre la población beneficiaria.
- **Estratégico:** Se define como el fin que se pretende alcanzar con la realización de los programas y responde a la pregunta ¿para qué? Se van a llevar a cabo; estos deben ser congruentes con los objetivos fundamentales, políticas y estrategias del plan estatal de desarrollo, asimismo los programas que de este se deriven.
- **Impactos:** Hace referencia a las consecuencias positivas y negativas a largo plazo para los grupos de población identificables producidas por una intervención o proyecto de desarrollo, directa o indirectamente, con intención o sin ella; los cuales pueden ser económicos, culturales, institucionales, ambientales, técnicos o de otros tipos.
- **Indicador:** Es una medida que brinda información cuantitativa o cualitativa del grado de cumplimiento de una intervención pública que se utiliza para demostrar el cambio dado con respecto a una situación de partida
- **IVA:** Impuesto del Valor Agregado
- **Línea Base:** Es el dato o la cifra inicial del indicador a partir del cual se establece los valores futuros a alcanzar mediante la intervención pública en el proceso de programación y que servirá para el seguimiento y evaluación en la consecución de las metas.

- Meta: Cuantificación de los objetivos que se pretende alcanzar en los ámbitos temporal y espacial, considerando los recursos necesarios, lo que conlleva la descripción, la unidad de medida y el monto o cantidad.
- MIDEPLAN: Ministerio de Planificación Nacional
- MINAE: Ministerio Ambiente y Energía
- Operativo: Relativo a la ejecución las decisiones o lineamientos del nivel superior, para cumplir los objetivos organizacionales y garantizando la presentación de los servicios públicos. Este nivel es responsable directo ante el Nivel Político o Directivo de planificar
- PEI: Plan Estratégico Institucional
- POI: Plan Operativo Institucional
- POT: Plan Ordenamiento Territorial
- Proceso: conjunto ordenado de etapas y pasos con características de acción concatenada, dinámica y progresiva, que concluye con la obtención de un resultado
- Producto: Bienes y servicios generados por los planes, programas y proyectos, que están en estrecha relación con la misión institucional y el programa presupuestario; los cuales son permanentes en el tiempo, porque una vez generados no sufren transformación a lo interno de la institución y son dirigidos a los usuarios externos de esta.
- PT: Plan de Trabajo
- Puesto Líder: Cargo responsable de coordinar el cumplimiento de la meta y su reporte. No es necesariamente sinónimo del responsable de desarrollarla o de la Jefatura del Departamento.
- SETENA: Secretaría Técnica Nacional Ambiental
- SG: Secretaria General
- SIBINET: Sistema informático de registro de bienes
- SICOP: Sistema Integrado de Compras Públicas.
- TI: Tecnologías de la Información
- VLA: Viabilidad (Licencia) Ambiental

## 4 Metodología utilizada

Se realizó una serie de sesiones, con los diferentes dueños y líderes de los procesos para la definición de las metas interanuales según los recursos disponibles. En cada sesión, se contó con el principal insumo, los objetivos, productos e indicadores considerados en el Plan Estratégico Institucional, las actividades operativas y los recursos disponibles departamentales.

Figura 1: Relación entre el PEI, POI y las metas anuales de cada departamento y proceso.



D<sub>a</sub>= Departamento "a"

Fuente: Planificación Institucional, SETENA, 2023.

La figura anterior, explica la metodología implementada en cada una de las sesiones realizadas con los procesos identificados en el Plan Estratégico Institucional. Cada uno de los departamentos o unidades que componen cada proceso, brindó insumos para la definición de acciones interanuales, para ser realizadas por sus unidades en atención las metas estratégicas planteadas.

La definición de dichas acciones de menor escala, metas, indicadores, líneas base, se estableció en el contexto de las metas estratégicas, con el fin de que estas, respondieran al cumplimiento a largo plazo.

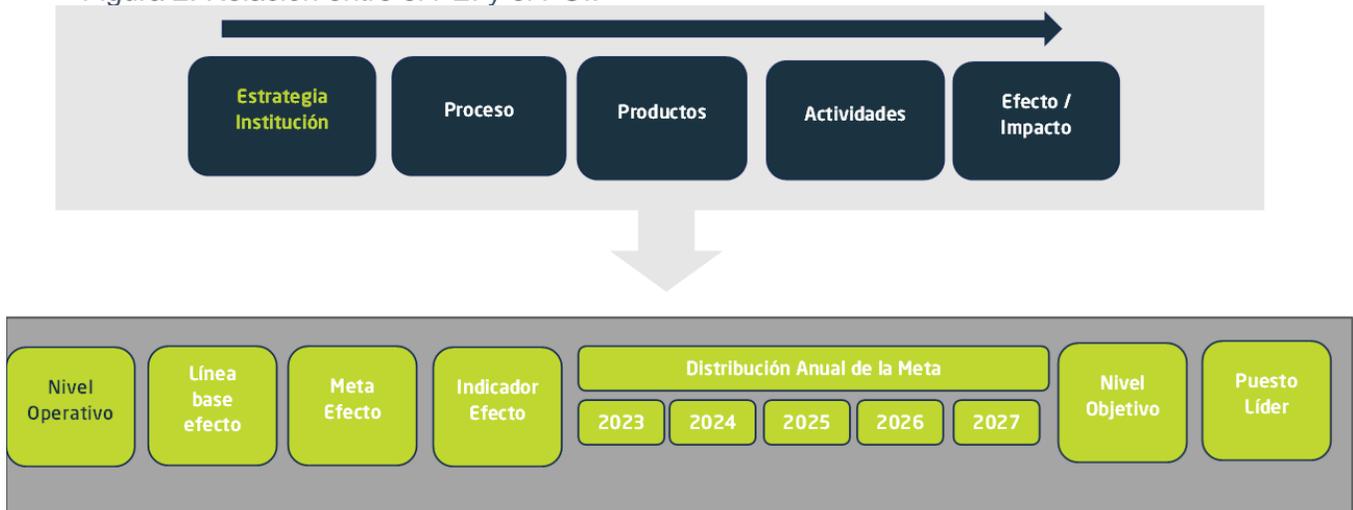
## 5 Vinculación entre PEI y POI

De acuerdo con el Decreto Ejecutivo 37735-PLAN, del 6 de mayo de 2013, en su artículo 13, define al PEI como:

“Los PEI son instrumentos de planificación institucional de mediano o largo plazo, no menor de cinco años, donde se deben concretar las políticas, objetivos y proyectos nacionales, regionales y sectoriales de las instituciones, en congruencia con los instrumentos de planificación de mayor rango. Los PEI deben reflejarse en los POI, así como en los presupuestos institucionales que se emitan durante su vigencia”.

Al respecto, se debe indicar que el POI está estrictamente vinculado) con el PEI, su vinculación se respalda de la siguiente forma:

Figura 2: Relación entre el PEI y el POI.



Fuente: Elaboración propia, 2023. Los rectángulos de colores azules representan las etapas del PEI, mientras los colores verdes representan las del POI.

El Plan Estratégico Institucional (PEI), brinda el lineamiento y las metas a ser alcanzadas a mediano o largo plazo. Para el caso de SETENA, se definió un horizonte de 5 años para alcanzar las metas, partiendo de 2023. Por otro lado, el POI establece a nivel operativo, las metas de cumplimiento anual para todas las

actividades de SETENA, con el fin que, una vez cumplidas estas metas departamentales, se asegure el cumplimiento del PEI.

Toda acción anual, para su cumplimiento, debe estar ligada además a una persona funcionaria ubicada en un puesto líder, quién se encarga de liderar con los diferentes involucrados e involucradas, el cumplimiento de las metas.

## **6 Vinculación POI con los Planes de Trabajos Departamentales (PT)**

El POI se diseña con el fin de auxiliar el cumplimiento del PEI, por ende, los Planes de Trabajo Departamentales se planifica con el fin de asegurar el cumplimiento del POI. Podemos afirmar:

- En el PEI se define las metas a ser alcanzadas en 5 años.
- En el POI se define las metas anuales para garantizar el cumplimiento del PEI.
- En el PT se define las metas de cada departamento para garantizar el cumplimiento de POI de cada año.

Así, los indicadores y metas definidas en el Plan Operativo Institucional son consideradas para la formulación de las metas e indicadores departamentales a corto plazo, incluidos en el Plan de Trabajo del departamento correspondiente. A continuación, se expone dicha vinculación:

Figura 2. Vinculación entre el POI y PT SETENA.



Fuente: Elaboración propia, 2023. Los rectángulos de colores verdes representan las etapas del POI, mientras los colores azules representan las del PT.

Para el cumplimiento de las metas anuales, citadas en el POI, se definen indicadores y actividades a ejecutar en el transcurso del año, con sus respectivas metas y frecuencia de medición, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos y productos de cada uno de los años, establecidos en el POI.

7 Matriz POI de SETENA

Cuadro 1: Plan de Acción Estratégica para los años 2023 a 2027, SETENA.

Código	Proceso	Producto o Servicio Global	Actividad (Subproductos)	Efecto (Resultados)	Impacto (Metas a Largo Plazo)	Código Plan Estratégico	Nº Indicador	Línea Base-Efecto	Meta-Efecto	Indicador-Efecto	Años 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027	Nivel Objetivo	Puesto Líder
AF-P1	Administración Financiera	Asegurar contratación de servicios y productos que cumplan los requerimientos internos de la institución	Definir la lista de necesidades y requerimientos para la operatividad de SETENA. Realizar el estudio de mercado y especificaciones. Aplicar los trámites de contratación administrativa.	Asegurar el funcionamiento adecuado de la Institución	Garantizar el uso adecuado y transparente de los recursos públicos.	Es operativo y no estratégico.	1	100%	100%	Porcentaje contrataciones ingresadas en SICOP, mensualmente	100%	100%	100%	100%	100%	Nivel 4	Coordinador Financiero
AF-P1	Administración Financiera	Asegurar contratación de servicios y productos que cumplan los requerimientos internos de la institución	Definir la lista de necesidades y requerimientos para la operatividad de SETENA. Realizar el estudio de mercado y especificaciones. Aplicar los trámites de contratación administrativa.	Asegurar el funcionamiento adecuado de la Institución	Garantizar el uso adecuado y transparente de los recursos públicos.	Es operativo y no estratégico.	2	100%	100%	Porcentaje de facturas tramitadas en el departamento Financiero de MINAE	100%	100%	100%	100%	100%	Nivel 4	Coordinador Financiero
AF-P1	Administración Financiera	Asegurar contratación de servicios y productos que cumplan los requerimientos internos de la institución	Definir la lista de necesidades y requerimientos para la operatividad de SETENA. Realizar el estudio de mercado y especificaciones.	Asegurar el funcionamiento adecuado de la Institución	Garantizar el uso adecuado y transparente de los recursos públicos.	Es operativo y no estratégico.	3	100%	100%	Porcentaje contratos marco sin prevenciones y con pagos al día	100%	100%	100%	100%	100%	Nivel 4	Coordinador Financiero
AF-P1	Administración Financiera	Asegurar contratación de servicios y productos que cumplan los requerimientos internos de la institución	Definir la lista de necesidades y requerimientos para la operatividad de SETENA. Realizar el estudio de mercado y especificaciones. Aplicar los trámites de contratación administrativa.	Asegurar el funcionamiento adecuado de la Institución	Garantizar el uso adecuado y transparente de los recursos públicos.	Es operativo y no estratégico.	4	100%	100%	Porcentaje de reservas y ampliaciones de reserva tramitadas	100%	100%	100%	100%	100%	Nivel 5	Asistente Administrativo Financiero
AF-P1	Administración Financiera	Asegurar contratación de servicios y productos que cumplan los requerimientos internos de la institución	Definir la lista de necesidades y requerimientos para la operatividad de SETENA. Realizar el estudio de mercado y especificaciones. Aplicar los trámites de contratación administrativa.	Asegurar el funcionamiento adecuado de la Institución	Garantizar el uso adecuado y transparente de los recursos públicos.	Es operativo y no estratégico.	5	100%	100%	Porcentaje de cálculos de reajustes realizados	100%	100%	100%	100%	100%	Nivel 5	Asistente Administrativo Financiero
AF-P1	Administración Financiera	Asegurar contratación de servicios y productos que cumplan los requerimientos internos de la institución	Definir la lista de necesidades y requerimientos para la operatividad de SETENA. Realizar el estudio de mercado y especificación es. Aplicar los trámites de contratación administrativa.	Asegurar el funcionamiento adecuado de la Institución	Garantizar el uso adecuado y transparente de los recursos públicos.	Es operativo y no estratégico.	6	100%	100%	Porcentaje de seguimiento presencia a las visitas de mantenimiento	100%	100%	100%	100%	100%	Nivel 5	Oficinista Administrativo
AF-P2	Administración Financiera	Uso adecuado de los recursos financieros públicos	Realizar capacitación a los colaboradores sobre la normativa vigente para	A-Asegurar el funcionamiento adecuado de la	Garantizar el uso adecuado y	Es operativo y no estratégico.	58 a 63	son los mismos indicadores 1 al 6									

Código	Proceso	Producto o Servicio Global	Actividad (Subproductos)	Efecto (Resultados)	Impacto (Metas a Largo Plazo)	Código Plan Estratégico	N° Indicador	Línea Base-Efecto	Meta-Efecto	Indicador-Efecto	Años 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027	Nivel Objetivo	Puesto Líder
		asignados a SETENA	el uso de los recursos financieros. Realizar controles de gastos. Realizar control de inventarios. Realizar el control de suministros.	Institución. B-Asegurar el cumplimiento de la normativa vigente sobre el uso de recursos financieros.	transparente de los recursos públicos.												
AF-P2	Administración Financiera	Uso adecuado de los recursos financieros públicos asignados a SETENA	Realizar capacitación a los colaboradores sobre la normativa vigente para el uso de los recursos financieros. Realizar controles de gastos. Realizar control de inventarios. Realizar el control de suministros.	A-Asegurar el funcionamiento adecuado de la Institución. B-Asegurar el cumplimiento de la normativa vigente sobre el uso de recursos financieros.	Garantizar el uso adecuado y transparente de los recursos públicos.	Es operativo y no estratégico.	8	100%	100%	Porcentaje de Cumplimiento de la normativa vigente aplicable	100%	100%	100%	100%	100%	Nivel 4	Coordinador Financiero
AF-P3	Administración Financiera	Informe de ejecución presupuestaria	Gestionar los trámites de pagos. Gestionar los auxiliares de gastos. Aplicar modificaciones presupuestarias. Gestionar contrataciones administrativas.	Asegurar la ejecución de los recursos financieros aprobados por el presupuesto ordinario y extraordinario.	Garantizar el uso adecuado y transparente de los recursos públicos.	Es operativo y no estratégico.	9	85%	85%	Porcentaje de ejecución presupuestaria	85%	85%	85%	85%	85%	Nivel 4	Coordinador Financiero
AF-P4	Administración Financiera	Informe de ingresos	Gestionar la facturación electrónica por pagos de formularios. Gestionar los auxiliares de ingresos. Verificar estados de cuentas.	A-Cumplir con los parámetros para generar el informe de ingresos mensual. B-Cumplir con la declaración de impuestos.	Garantizar el uso adecuado y transparente de los recursos públicos.	Es operativo y no estratégico.	10	1 informe mensual	1 Informe Mensual	Cantidad informes presentados	12	12	12	12	12	Nivel 4	Coordinador Financiero
AF-P4	Administración Financiera	Informe de ingresos	Gestionar la facturación electrónica por pagos de formularios. Gestionar los auxiliares de ingresos. Verificar estados de cuentas.	A-Cumplir con los parámetros para generar el informe de ingresos mensual. B-Cumplir con la declaración de impuestos.	Garantizar el uso adecuado y transparente de los recursos públicos.	Es operativo y no estratégico.	11	1 Declaración Mensual	1 Declaración Mensual	Reportes de IVA presentados a tiempo y sin correcciones	12	12	12	12	12	Nivel 4	Coordinador Financiero
AC-P1	Archivo Central	Custodia Documental	Realizar levantamiento de inventario. Realizar control de inventario. Aplicar clasificación por tipo documental.	Cumplir con la normativa de Archivo Central.	-	Es operativo y no estratégico.	12	80%	100%	Porcentaje de Cumplimiento de la normativa vigente aplicable que depende de SETENA	80%	90%	100%	100%	100%	Nivel 4	Coordinadora de Archivo Institucional
AC-P2	Archivo Central	Préstamo de Expedientes a los clientes internos y externos	Gestionar las solicitudes de expedientes. Coordinar el ingreso y devolución de expedientes. Gestionar la devolución de los expedientes.	Atender las solicitudes de expedientes en tiempo y forma oportuna a los clientes.	Aumentar la satisfacción del cliente.	E3-11	13	100%	100%	Porcentaje de Solicitudes atendidas a tiempo y forma	100%	100%	100%	100%	100%	Nivel 4	Coordinadora de Archivo Institucional
AD-P1	Atención a Denuncias	Resolución de la Denuncia Ambiental	Analizar Caso. Analizar Expediente. Inspección de Campo. Solicitud de Descargo. Análisis Geoespacial. Solicitud de Criterio Interno o Externo. Emisión de criterio Técnico (Informe Técnico). Emisión de Resolución	Cumplir la atención de las denuncias ambientales interpuesta por la ciudadanía dentro del plazo legal.	Reducir los posibles casos de incumplimiento de los compromisos ambientales asumidos ante SETENA.	Es operativo y no estratégico.	23	80%	90%	Porcentaje de Denuncias Ambientales atendidas a plazo (Considerando de previos como atención y quitando los tiempos no hábiles de ley).	85%	90%	90%	90%	90%	Nivel 4	Coordinador de ASA

Código	Proceso	Producto o Servicio Global	Actividad (Subproductos)	Efecto (Resultados)	Impacto (Metas a Largo Plazo)	Código Plan Estratégico	N° Indicador	Línea Base-Efecto	Meta-Efecto	Indicador-Efecto	Años 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027	Nivel Objetivo	Puesto Líder
AD-P2	Atención a Denuncias	Traslado de la Denuncia Ambiental al ente competente	Analizar Caso. Emitir Oficio.	Cumplir la atención de las denuncias ambientales interpuesta por la ciudadanía dentro del plazo legal.	Asegurar la protección del medio ambiente.	Es operativo y no estratégico.	23	80%	90%	Porcentaje de Denuncias Ambientales atendidas a plazo (Considerando de previos como atención y quitando los tiempos no hábiles de ley).	85%	90%	90%	90%	90%	Nivel 4	Coordinador de ASA
AE-P1	Gestión Administrativa de los Expedientes	Expedientes Administrativos Actualizados	Analizar Caso. Analizar Expediente. Emisión de Oficio	Atender la gestión administrativa solicitada por el cliente.	Asegurar la actualización de la información contenida en los expedientes.	Es operativo y no estratégico.	28	85%	90%	Porcentaje de Gestiones atendidas sobre las gestiones solicitadas dentro del plazo establecido	85%	85%	85%	90%	90%	Nivel 4	Director Técnico Jefatura EAE Jefatura DEA Jefatura ASA Jefatura Legal Coordinador TI
AE-P2	Gestión Administrativa de los Expedientes	Habilitar bitácoras digitales	Analizar Caso. Habilitar Bitácora Digital.	Asegurar el cumplimiento de los compromisos ambientales.	Garantizar a la ciudadanía el acceso al seguimiento ambiental del proyecto generado por el Consultor Ambiental (visualizar la información).	Es operativo y no estratégico.	29	90%	100%	Porcentaje de bitácoras habilitadas sobre el total solicitados dentro del plazo establecido	90%	95%	95%	100%	100%	Nivel 4	Coordinador ASA Coordinador DEA
GA-P1	Gestión de Activos	SIBINET Actualizado	Realizar Control de Inventario. Aplicar el Procedimiento de Traslado y Asignación de Bien.	Asegurar la actualización del SIBINET.	Garantizar el uso adecuado y transparente de los recursos públicos.	Es operativo y no estratégico.	20	100%	100%	Porcentaje de SIBINET actualizado	100%	100%	100%	100%	100%	Nivel 5	Asistente Administrativo de Bienes y Suministros
GA-P2	Gestión de Activos	Custodia de Activos	Almacenar de forma adecuada y segura los activos en Desuso.	Reducir los riesgos por pérdidas, daño o robo de los activos en desuso.	Garantizar el uso adecuado y transparente de los recursos públicos.	Es operativo y no estratégico.	21	0%	0%	Porcentaje de activos en desuso extraviados	0%	0%	0%	0%	0%	Nivel 5	Asistente Administrativo de Bienes y Suministros
GG-P1	Gestión de Garantía Ambientales	atención a las solicitudes de renovación garantía	Revisar admisibilidad de los requisitos. Verificar las bases de datos de garantías. Elaborar el oficio de autorización de renovación de garantía.	Mantener vigentes las garantías ambientales vinculadas a expedientes activos	Asegurar los recursos financieros al Estados para cubrir impactos ambientales negativos que puedan ser generados por las actividades que cuenten VLA.	Es operativo y no estratégico.	14	90%	100%	Porcentaje de atención de solicitudes de renovación en tiempo	90%	90%	90%	100%	100%	Nivel 5	Profesional Analista de Garantías Ambientales
GG-P2	Gestión de Garantía Ambientales	atención de las solicitudes de devolución de garantías	Revisar admisibilidad de los requisitos. Verificar las bases de datos de garantías. Elaborar el oficio de autorización de devolución de garantía.	Cumplir con la atención de la solicitud del usuario	Aumentar la satisfacción del cliente.	E3-11	15	90%	100%	Porcentaje de atención de solicitudes de devolución en tiempo	90%	90%	90%	100%	100%	Nivel 5	Profesional Analista de Garantías Ambientales
GG-P3	Gestión de Garantía Ambientales	atención de endosos de certificados de garantías	Revisar admisibilidad de los requisitos. Verificar las bases de datos de garantías. Firmar título de valor.	A-Mantener vigentes las garantías ambientales vinculadas a expedientes activos B-Cumplir con la atención de la solicitud del usuario	Asegurar los recursos financieros al Estados para cubrir impactos ambientales negativos que puedan ser generados por las actividades que cuenten VLA.	Es operativo y no estratégico.	16	90%	100%	Porcentaje de atención de solicitudes de renovación por endosos en tiempo	90%	90%	90%	100%	100%	Nivel 5	Profesional Analista de Garantías Ambientales

Código	Proceso	Producto o Servicio Global	Actividad (Subproductos)	Efecto (Resultados)	Impacto (Metas a Largo Plazo)	Código Plan Estratégico	N° Indicador	Línea Base-Efecto	Meta-Efecto	Indicador-Efecto	Años 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027	Nivel Objetivo	Puesto Líder
GG-P3	Gestión de Garantía Ambientales	atención de endosos de certificados de garantías	Revisar admisibilidad de los requisitos. Verificar las bases de datos de garantías. Firmar título de valor.	A-Mantener vigentes las garantías ambientales vinculadas a expedientes activos B-Cumplir con la atención de la solicitud del usuario	Asegurar los recursos financieros al Estados para cubrir impactos ambientales negativos que puedan ser generados por las actividades que cuenten VLA.	Es operativo y no estratégico.	17	90%	100%	Porcentaje de atención de solicitudes de devolución por endosos en tiempo	90%	90%	90%	100%	100%	Nivel 5	Profesional Analista de Garantías Ambientales
GG-P4	Gestión de Garantía Ambientales	Informe de conciliación bancarias	Gestionar los auxiliares de garantías. Verificar estados de cuentas.	Cumplir con los parámetros para generar el informe de garantías mensual.	Garantizar el uso adecuado y transparente de los recursos públicos.	Es operativo y no estratégico.	18	2 informes mensuales	2 informes mensuales	Cantidad informes presentados	24	24	24	24	24	Nivel 5	Profesional Analista de Garantías Ambientales
GG-P5	Gestión de Garantía Ambientales	Custodia de Garantías Ambientales	Revisar admisibilidad de los requisitos. Verificar las bases de datos de garantías. Custodiar el título de valor.	Asegurar la custodia de las garantías ambientales	Asegurar los recursos financieros al Estados para cubrir impactos ambientales negativos que puedan ser generados por las actividades que cuenten VLA.	Es operativo y no estratégico.	19	100%	100%	Porcentaje de la base de datos actualizada mensualmente	100%	100%	100%	100%	100%	Nivel 5	Profesional Analista de Garantías Ambientales
GG-P6	Gestión de Garantía Ambientales	Verificación de Garantías vencidas	Verificar la lista de garantías vigentes y no vigentes de la Unidad de Garantías Ambientales	Mantener vigentes las garantías ambientales vinculadas a expedientes activos	Asegurar los recursos financieros al Estados para cubrir impactos ambientales negativos que puedan ser generados por las actividades que cuenten VLA.	Es operativo y no estratégico.	55	ASA	100%	Porcentaje de Garantías vencidas comunicadas al Desarrollador sobre el total por comunicar	100%	100%	100%	100%	100%	Nivel 4	Coordinador ASA
GC-P1	Gestión de la Calidad	Productos y servicios Estandarizados sujetos a la mejora continua (control de calidad)	Aplicar protocolo BPM.	Aumentar la cantidad de procedimientos relevantes estandarizados.	Aumentar la satisfacción del cliente.	E3-11	24	No existe línea base	100%	Porcentaje de cumplimiento de los CTQs	incrementar el 1/5 de la diferencia entre la línea base y 100%	incrementar el 1/5 de la diferencia entre la línea base y 100%	incrementar el 1/5 de la diferencia entre la línea base y 100%	incrementar el 1/5 de la diferencia entre la línea base y 100%	100%		Asesor de SG
GC-P2	Gestión de la Calidad	Estandarización de Procedimientos (documentos, flujos, formularios, etc)	Aplicar protocolo BPM.	Aumentar la cantidad de procedimientos relevantes estandarizados.	Aumentar la satisfacción del cliente.	E3-11	25	No existe línea base	100%	Porcentaje de procedimientos estandarizados sobre el total relevantes.	incrementar el 1/5 de la diferencia entre la línea base y 100%	incrementar el 1/5 de la diferencia entre la línea base y 100%	incrementar el 1/5 de la diferencia entre la línea base y 100%	incrementar el 1/5 de la diferencia entre la línea base y 100%	100%		Asesor de SG
GC-P3	Gestión de la Calidad	Asegurar el cumplimiento de los procesos estandarizados	Aplicar el protocolo de Evaluación de Calidad	A-Reducir las inconformidades en la aplicación de procedimientos estandarizados. B-Aumentar el índice de mejora continua.	Aumentar la satisfacción del cliente.	E3-11	26	No existe línea base	100%	Porcentaje de cumplimiento de calidad	Incrementar el porcentaje de cumplimiento de calidad en función del año anterior	Incrementar el porcentaje de cumplimiento de calidad en función del año anterior	Incrementar el porcentaje de cumplimiento de calidad en función del año anterior	Incrementar el porcentaje de cumplimiento de calidad en función del año anterior	Incrementar el porcentaje de cumplimiento de calidad en función del año anterior		Asesor de SG
PL-P1	Gestión de Procesos Legales	Asesoría Legal	Análisis del caso, Jurisprudencia y de la legislación. Emitir criterio Legal.	Disminuir la incertidumbre legal sobre los criterios solicitados	Aumentar la seguridad jurídica de los actos administrativos emitidos por SETENA.	Es operativo y no estratégico.	34	100%	100%	Porcentaje de gestiones atendidas dentro del plazo establecido	100%	100%	100%	100%	100%	Nivel 5	Analista Legal
PL-P2	Gestión de Procesos Legales	Emisión de criterio Legal	Análisis del caso, Jurisprudencia y de la legislación. Emitir criterio Legal.	Disminuir la incertidumbre legal sobre los criterios solicitados	Aumentar la seguridad jurídica de los actos administrativos	Es operativo y no estratégico.	35	90%	100%	Porcentaje de gestiones atendidas dentro	90%	90%	95%	95%	100%	Nivel 5	Analista Legal

Código	Proceso	Producto o Servicio Global	Actividad (Subproductos)	Efecto (Resultados)	Impacto (Metas a Largo Plazo)	Código Plan Estratégico	N° Indicador	Línea Base-Efecto	Meta-Efecto	Indicador-Efecto	Años 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027	Nivel Objetivo	Puesto Líder
					emitidos por SETENA.					del plazo establecido							
PL-P3	Gestión de Procesos Legales	Gestión y respuesta a Trámites Judiciales	Realizar un Informe para la Autoridad Judicial	Cumplir con los requerimientos judiciales en los plazos establecidos	Defender los intereses del Estado.	Es operativo y no estratégico.	36	100%	100%	Porcentaje de gestiones atendidas dentro del plazo establecido	100%	100%	100%	100%	100%	Nivel 5	Analista Legal
PL-P4	Gestión de Procesos Legales	Gestión de Cambio de Desarrollador	Analizar el expediente. Verificar los requisitos presentados por el Cliente. Emitir la resolución	Asegurar la actualización del Expediente Administrativo con los datos del responsable del proyecto.	Asegurar la identificación del responsable por el cumplimiento de los compromisos ambientales.	Es operativo y no estratégico.	28	85%	90%	Porcentaje de Gestiones atendidas sobre las gestiones solicitadas dentro del plazo establecido	85%	85%	85%	90%	90%	Nivel 4	Director Técnico Jefatura Legal
PL-P5	Gestión de Procesos Legales	Certificaciones de Documentos y Expedientes	Solicitar el expediente. Sacar copias. Confrontar las copias y foliatura. Certificar el expediente	Emitir Expediente certificado al cliente.	Asegurar el acceso transparente a los expedientes para la ciudadanía.	Es operativo y no estratégico.	35	90%	100%	Porcentaje de gestiones atendidas dentro del plazo establecido	90%	90%	95%	95%	100%	Nivel 5	Analista Legal
PL-P6	Gestión de Procesos Legales	Gestiones Administrativas solicitadas por el Desarrollador	Emitir resoluciones que afecten administrativamente al expediente	Atender la gestión administrativa solicitada por el cliente.	Defender los intereses del Estado.	Es operativo y no estratégico.	37	No hay línea base	90%	Porcentaje de Gestiones atendidas sobre las gestiones solicitadas dentro del plazo establecido	85%	85%	85%	90%	90%	Nivel 5	Analista Legal
PL-P7	Gestión de Procesos Legales	Gestión de Recursos Administrativos	Analizar el expediente. Analizar el caso. Verificar la normativa y la jurisprudencia. Generar un borrador de resolución. Comisión Plenaria analiza emite resolución final.	Atender la gestión administrativa solicitada por el cliente.	Asegurar el cumplimiento del debido proceso legal de los expedientes administrativo	Es operativo y no estratégico.	36	80%	90%	Porcentaje de gestiones atendidas dentro del plazo establecido	82%	83%	84%	85%	90%	Nivel 5	Analista Legal
GS-P1	Gestión de Suministros	Custodia de Suministros	Almacenar de forma adecuada y segura de los suministros	Reducir los riesgos por pérdidas, daño o robo de los suministros	Garantizar el uso adecuado y transparente de los recursos públicos.	Es operativo y no estratégico.	22	0%	0%	Porcentaje de suministros extraviados	0%	0%	0%	0%	0%	Nivel 5	Asistente Administrativo de Bienes y Suministros
GS-P2	Gestión de Suministros	Atender las necesidades de suministros de la Institución	Definir la lista de necesidades y requerimientos para la operatividad de SETENA. Realizar el estudio de mercado y especificaciones. Aplicar los trámites de contratación administrativa.	Asegurar el funcionamiento adecuado de la Institución	Garantizar el uso adecuado y transparente de los recursos públicos.	Es operativo y no estratégico.	64 a 68	Indicadores 1 al 5									
RC-P1	Gestión del Registro de Consultores	Inscripción, renovación y actualización de registro de consultores	Verificar los requisitos presentados por el Cliente. Emitir la resolución". Analizar el expediente (si aplica) Emitir borrador de resolución. SG aprueba resolución.	Mantener actualizada el Registro de Consultores Ambientales.	Asegurar una base de personas consultoras habilitadas para la presentación de estudios técnicos y seguimiento ambiental de los expedientes.	Es operativo y no estratégico.	39	85%	100%	Porcentaje de solicitudes atendidas dentro del plazo establecido	85%	90%	95%	100%	100%	Nivel 5	Técnico Encargado de Registro de Consultores
RC-P2	Gestión del Registro de Consultores	Certificaciones de Registro de Consultores	Solicitar el expediente. Sacar copias. Confrontar las copias y foliatura. Certificar el expediente	Emitir Expediente certificado al cliente.	Asegurar el acceso transparente a los expedientes para la ciudadanía.	Es operativo y no estratégico.	69	85%	100%	Porcentaje de solicitudes atendidas dentro del plazo establecido	85%	90%	95%	100%	100%	Nivel 5	Técnico Encargado de Registro de Consultores

Código	Proceso	Producto o Servicio Global	Actividad (Subproductos)	Efecto (Resultados)	Impacto (Metas a Largo Plazo)	Código Plan Estratégico	N° Indicador	Línea Base-Efecto	Meta-Efecto	Indicador-Efecto	Años 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027	Nivel Objetivo	Puesto Líder
GE-P1	Gestión Estratégica	Plan Estratégico Institucional	Aplicar la Guía de Implementación del PEI del MIDEPLAN	Aumentar el accionar institucional en función del cumplimiento de la visión y valor público.	Garantizar el cumplimiento del valor público.	E3-12	48	La línea base se establecerá con el estudio que se realizará en 2022.	100%	Índice de valor público	Incrementar mínimo 20% sobre la línea base	Incrementar mínimo 20% sobre el año anterior	Incrementar mínimo 20% sobre el año anterior	Incrementar mínimo 20% sobre el año anterior	100%	Nivel 4	Secretaría General
GE-P3	Gestión Estratégica	Plan Operativo Institucional	Aplicar los lineamientos de Hacienda y de MIDEPLAN para la implementación y seguimiento de POI.	Aumentar el accionar institucional en función del cumplimiento de la visión y valor público.	Garantizar el cumplimiento del valor público.	E3-12	49	No existe línea base	100%	Porcentaje de lineamientos aplicados sobre los exigidos	100%	100%	100%	100%	100%	Nivel 4	Coordinador Planificación
GE-P4	Gestión Estratégica	Valorización y Gestión de Riesgo actualizado (SEVIRI)	Aplicar la norma de seguimiento de control de interno de la Contraloría General de la República.	Reducir la posibilidad de materialización de los riesgos institucionales que afectan el cumplimiento de los objetivos del PEI y del POI.	Garantizar el cumplimiento del valor público.	E3-12	50	No existe línea base	100%	Porcentaje de medidas contra riesgos aplicadas sobre el total por aplicar	50%	60%	80%	90%	100%	Nivel 4	Coordinador Planificación
GE-P5	Gestión Tecnológica	Transparencia, Integridad, Seguridad y disponibilidad de la información	Aplicar las normas técnicas de TI.	A-Asegurar la seguridad, la disponibilidad e integridad de la información. B-Mitigar la probabilidad de ocurrencia de los eventos o impactos de riesgos para la ciberseguridad.	Aumentar la satisfacción del cliente.	E3-11	57	No existe línea base	100%	Porcentaje de eventos contra la seguridad que fueron solucionados sobre los identificados	incrementar el 1/5 de la diferencia entre la línea base y 100%	incrementar el 1/5 de la diferencia entre la línea base y 100%	incrementar el 1/5 de la diferencia entre la línea base y 100%	incrementar el 1/5 de la diferencia entre la línea base y 100%	100%	Nivel 4	Coordinador de TI
MUP-P2	Modificación y Unificación de Proyectos	Unificación de dos o más proyectos en un mismo expediente	Analizar caso. Analizar Expedientes. Emitir Informe Técnico. Emitir Resolución.	Atender la gestión administrativa solicitada por el cliente.	Asegurar la actualización de la información contenida en los expedientes.	Es operativo y no estratégico.	27	100%	100%	Porcentaje de gestiones de modificación de proyectos atendidas dentro del plazo establecido	100%	100%	100%	100%	100%	Nivel 4	Coordinador de ASA
MUP-P3	Modificación y Unificación de Proyectos	Licencia Ambiental para modificación de 20% del proyecto	Analizar caso. Analizar Expedientes. Emitir Oficio.	Atender la gestión administrativa solicitada por el cliente.	Actualizar el diseño del proyecto.	Es operativo y no estratégico.	27	100%	100%	Porcentaje de gestiones de modificación de proyectos atendidas dentro del plazo establecido	100%	100%	100%	100%	100%	Nivel 4	Coordinador de ASA
MUP-P5	Modificación y Unificación de Proyectos	Aprobación de modificación que afecta más del 20% del área del proyecto	Analizar caso. Analizar Expedientes. Emitir Informe Técnico. Emitir Resolución.	Atender la gestión administrativa solicitada por el cliente.	Actualizar el diseño del proyecto.	Es operativo y no estratégico.	27	100%	100%	Porcentaje de gestiones de modificación de proyectos atendidas dentro del plazo establecido	100%	100%	100%	100%	100%	Nivel 4	Coordinador de ASA
POT-P1	Revisión de Solicitudes de Licencias Ambientales para POT's	Licencia Ambiental para POT's	Revisión de Criterios de Admisibilidad. Revisión Técnica Individual. Revisión Técnica Grupal. Emisión del criterio Técnico. Emisión de la Resolución.	Asegurar que la propuesta del POT incorporen adecuadamente la variable ambiental.	Asegurar que el POT tenga la variable ambiental incorporada.	E5-10	38	41%	100%	Porcentaje del Número de POT's con revisión (Información para Mejor Resolver o Informe Técnico) dentro del plazo establecido	60%	70%	80%	100%	100%	Nivel 4	Coordinador DEAE Plenarios
POT-P2	Revisión de Solicitudes de Licencias Ambientales para POT's	Ajuste de la Viabilidad Ambiental para POT's	Revisión de Criterios de Admisibilidad. Revisión Técnica Individual. Revisión Técnica Grupal. Emisión del criterio	Asegurar que la propuesta del POT incorporen adecuadamente la variable ambiental.	Asegurar que el POT tenga la variable ambiental incorporada.	E5-10	38	41%	100%	Porcentaje del Número de POT's con revisión (Información para Mejor Resolver o Informe Técnico)	60%	70%	80%	100%	100%	Nivel 4	Coordinador DEAE Plenarios

Código	Proceso	Producto o Servicio Global	Actividad (Subproductos)	Efecto (Resultados)	Impacto (Metas a Largo Plazo)	Código Plan Estratégico	N° Indicador	Línea Base-Efecto	Meta-Efecto	Indicador-Efecto	Años 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027	Nivel Objetivo	Puesto Líder
			Técnico. Emisión de la Resolución.							dentro del plazo establecido							
LRA-P2	Revisión de Solicitudes de Licencias y Registros Ambientales para AOP's	Licencia Ambiental para EDA's	Verificación de Requisitos. Emisión de Oficio de Verificación	Registrar medidas de adecuación a las actividades que operan sin viabilidad ambiental	Asegurar la sostenibilidad ambiental de las actividades económicas que sean evaluadas por SETENA	E5-11	56	98%	100% de los AOP's ingresados en SETENA con revisión finalizada	Porcentaje de los AOP's ingresados en SETENA con revisión finalizada dentro del plazo establecido	98%	98%	98%	98%	100%	Nivel 4	Jefatura DEAE
LRA-P3	Revisión de Solicitudes de Licencias y Registros Ambientales para AOP's	Revisión de solicitudes y contenido técnico de las Evaluaciones Ambientales D1	Emisión de Términos de Referencia. Revisión de Criterio de Admisibilidad. Revisión Geoespacial. Revisión técnico del formulario. Revisión de protocolo técnico. Solicitud de criterio técnicos interno y externos. Solicitud de inspección de campo. Emisión de criterio Técnico. Emisión de la Resolución.	Asegurar que la propuesta del proyecto sea sostenible ambientalmente con su entorno.	Asegurar la sostenibilidad ambiental de las actividades económicas que sean evaluadas por SETENA	E5-11	56	98%	100% de los AOP's ingresados en SETENA con revisión finalizada	Porcentaje de los AOP's ingresados en SETENA con revisión finalizada dentro del plazo establecido	98%	98%	98%	98%	100%	Nivel 4	Jefatura DEAE
LRA-P4	Revisión de Solicitudes de Licencias y Registros Ambientales para AOP's	Revisión de solicitudes y contenido técnico de las Evaluaciones Ambientales D3	Emisión de Términos de Referencia. Revisión de criterio de Admisibilidad. Revisión Geoespacial. Revisión técnico del formulario. Revisión de protocolo técnico. Solicitud de criterio técnicos interno y externos. Solicitud de inspección de campo. Emisión de criterio Técnico. Emisión de la Resolución.	Asegurar que la propuesta del proyecto sea sostenible ambientalmente con su entorno.	Asegurar la sostenibilidad ambiental de las actividades económicas que sean evaluadas por SETENA	E5-11	56	98%	100% de los AOP's ingresados en SETENA con revisión finalizada	Porcentaje de los AOP's ingresados en SETENA con revisión finalizada dentro del plazo establecido	98%	98%	98%	98%	100%	Nivel 4	Jefatura DEAE
LRA-P6	Revisión de Solicitudes de Licencias y Registros Ambientales para AOP's	Revisión de solicitudes y contenido técnico de las Evaluaciones Ambientales D5	Revisión de criterio de Admisibilidad. Revisión Geoespacial. Revisión técnico del formulario. Revisión de protocolo técnico. Solicitud de criterio técnicos interno y externos. Solicitud de inspección de campo. Emisión de criterio Técnico. Emisión de la Resolución.	Asegurar que la propuesta de proyectos de acuicultura marina sea sostenible ambientalmente con su entorno.	Asegurar la sostenibilidad ambiental de las actividades económicas que sean evaluadas por SETENA	E5-11	56	98%	100% de los AOP's ingresados en SETENA con revisión finalizada	Porcentaje de los AOP's ingresados en SETENA con revisión finalizada dentro del plazo establecido	98%	98%	98%	98%	100%	Nivel 4	Jefatura DEAE
LRA-P7	Revisión de Solicitudes de Licencias y Registros Ambientales para AOP's	Registro Ambiental para D2	Revisión de criterio de Admisibilidad. Revisión Geoespacial. Revisión técnico del formulario. Emisión de Registro Ambiental.	Registrar las actividades de bajo impacto para posterior seguimiento ambiental.	Asegurar la sostenibilidad ambiental de las actividades económicas que sean evaluadas por SETENA	E5-11	56	98%	100% de los AOP's ingresados en SETENA con revisión finalizada	Porcentaje de los AOP's ingresados en SETENA con revisión finalizada dentro del plazo establecido	98%	98%	98%	98%	100%	Nivel 4	Jefatura DEAE

Código	Proceso	Producto o Servicio Global	Actividad (Subproductos)	Efecto (Resultados)	Impacto (Metas a Largo Plazo)	Código Plan Estratégico	N° Indicador	Línea Base-Efecto	Meta-Efecto	Indicador-Efecto	Años 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027	Nivel Objetivo	Puesto Líder	
LRA-P8	Revisión de Solicitudes de Licencias y Registros Ambientales para AOP's	Revisión de solicitudes y contenido técnico de las Evaluaciones Ambientales D6	Revisión de criterio de Admisibilidad. Revisión Geoespacial. Revisión técnico del formulario. Revisión de protocolo técnico. Solicitud de criterio técnicos interno y externos. Solicitud de inspección de campo. Emisión de criterio Técnico. Emisión de la Resolución.	Asegurar que la propuesta de los proyectos de torres de telecomunicación sea sostenible ambientalmente con su entorno.	Asegurar la sostenibilidad ambiental de las actividades económicas que sean evaluadas por SETENA	E5-11	56	98%	100% de los AOP's ingresados en SETENA con revisión finalizada	Porcentaje de los AOP's ingresados en SETENA con revisión finalizada dentro del plazo establecido	98%	92%	94%	96%	100%	Nivel 4	Jefatura DEAE	
LRA-P9	Revisión de Solicitudes de Licencias y Registros Ambientales para AOP's	Revisión de solicitudes D5 Escala Social Familiar	Revisión de criterio de Admisibilidad. Revisión Geoespacial. Revisión técnico del formulario. Emisión de Registro Ambiental.	Registrar las actividades de escala social familiar para posterior seguimiento ambiental.	Asegurar la sostenibilidad ambiental de las actividades económicas que sean evaluadas por SETENA	E5-11	56	98%	100% de los AOP's ingresados en SETENA con revisión finalizada	Porcentaje de los AOP's ingresados en SETENA con revisión finalizada dentro del plazo establecido	98%	92%	94%	96%	100%	Nivel 4	Jefatura DEAE	
SAA-P1	Seguimiento y Auditoría Ambiental	Seguimiento Ambiental por medio de auditoría	Aplicar el Plan de Auditoría Anual	Reducir el grado de incumplimiento de los compromisos ambientales asumido por las actividades económicas que recibieron VLA por SETENA	Asegurar el equilibrio de la actividad y el medio ambiente.													
SAA-P2	Seguimiento y Auditoría Ambiental	Seguimiento Ambiental por medio de Monitoreo	Aplicar el Plan de Monitoreo Anual	Reducir el grado de incumplimiento de los compromisos ambientales asumido por las actividades económicas que recibieron VLA por SETENA	Asegurar el equilibrio de la actividad y el medio ambiente.	E5-1	54	No existe línea base	Reducir en comparación al año anterior	Porcentaje de Incumplimiento sobre de los identificados en los expedientes analizados	20% en comparación la línea base	20% al año anterior	20% al año anterior	20% al año anterior	20% al año anterior	Nivel 4	Coordinador ASA	
SAA-P3	Seguimiento y Auditoría Ambiental	Seguimiento Ambiental por medio de la regencia ambiental	Presentación del Informe de Regencia Ambiental. Mantener actualizada la bitácora ambiental.	Reducir el grado de incumplimiento de los compromisos ambientales asumido por las actividades económicas que recibieron VLA por SETENA	Asegurar el equilibrio de la actividad y el medio ambiente.													
SC-P1	Servicio al Cliente	Aclarar dudas a los clientes sobre los procesos de SETENA	(Asegurar el funcionamiento de la plataforma Helpdesk) Recibir las dudas y comentarios. Atender las dudas y comentarios (estandarizando las respuestas).	A-Aumentar la satisfacción del cliente. B-Aumentar el entendimiento de los trámites de SETENA.	Aumentar la satisfacción del cliente. Aumentar la eficacia de las gestiones con éxito ante SETENA.	E3-11 y E3-13	51	No existe línea	90%	Índice de Satisfacción del Cliente	Incrementar la 1/5 de la diferencia entre la línea base y la meta	Incrementar la 1/5 de la diferencia entre la línea base y la meta	Incrementar la 1/5 de la diferencia entre la línea base y la meta	Incrementar la 1/5 de la diferencia entre la línea base y la meta	90%	Nivel 5	Asesor de la Secretaria General Profesionista Analista Educa	
SC-P2	Servicio al Cliente	Comunicación e información de los procesos a los clientes	Mantener los canales de comunicación operativo. Seleccionar los temas, formas y medios a comunicar (videos, brochures, página web, entre otros). Realizar la comunicación en tiempo oportuno.	Aumentar el entendimiento de los trámites de SETENA.	Aumentar la satisfacción del cliente. Aumentar la eficacia de las gestiones con éxito ante SETENA.	E3-11 y E3-13												Asesor de la Secretaria General

Código	Proceso	Producto o Servicio Global	Actividad (Subproductos)	Efecto (Resultados)	Impacto (Metas a Largo Plazo)	Código Plan Estratégico	N° Indicador	Línea Base-Efecto	Meta-Efecto	Indicador-Efecto	Años 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027	Nivel Objetivo	Puesto Líder
SC-P3	Servicio al Cliente	Capacitación a los clientes sobre los procesos de SETENA	Identificar necesidades de formación de los clientes sobre los trámites de SETENA. Realizar las capacitaciones.	Aumentar el entendimiento de los trámites de SETENA.	Aumentar la satisfacción del cliente. Aumentar la eficacia de las gestiones con éxito ante SETENA.	E3-11 y E3-13											Asesor de la Secretaría General Profesiona Analista Educa
SC-P4	Servicio al Cliente	Recomendar mejorar a los procesos según la voz del cliente	Implementar Mapa de Empatía y otras herramientas al analizar mejoras a ser aplicadas a los procesos.	Aumentar la eficacia de los trámites de SETENA.	Aumentar la satisfacción del cliente. Aumentar la eficacia de las gestiones con éxito ante SETENA.	E3-11 y E3-13	53	80% de AOP's	90% de eficacia de expedientes de AOP's atendidos a plazo. >=70% de eficacia de expedientes de POT's atendidos a plazo.	Porcentaje de expedientes atendidos a plazo	82%	83%	85%	87%	90%	Nivel 4	Líderes departamentales
RH-P1	Gestión de Recursos Humanos	Asegurar el desarrollo óptimo del capital humano de la institución	Ejecutar un Plan Anual de Capacitación. Fomentar la carrera administrativa. Ejecutar un Plan de Sucesión.	A-Disminuir la rotación de personal. B-Aumentar la capacidad técnica de los colaboradores.	Incrementar el Clima Laboral. Aumentar el rendimiento operacional.	Es operativo y no estratégico.	30	17.00%	20%	Índice de Rotación de Personal	20%	20%	20%	20%	20%	Nivel 4	Coordinador de RH
31							No hay una línea base		Índice de incremento de capacidad técnica (diferencia relativa entre nota final entre nota inicial).	Incremento porcentual sobre la línea base	Incremento porcentual sobre el año anterior	Nivel 4	Coordinador de RH				
RH-P2	Gestión de Recursos Humanos	Desarrollo continuo de las habilidades y competencias del capital humano según la necesidad de la organización	Implementar del Plan de Capacitación Anual.	Aumentar las habilidades y competencias del personal	Aumentar el rendimiento Operacional. Aumentar la satisfacción del cliente. Aumenta la eficacia de las gestiones de SETENA. Aumentar la imagen positiva de SETENA.	Es operativo y no estratégico.	32	No hay una línea base		Índice de incremento de habilidades y competencias (diferencia relativa entre nota final entre nota inicial).	Incremento porcentual sobre la línea base	Incremento porcentual sobre el año anterior	Nivel 4	Coordinador de RH			
RH-P3	Gestión de Recursos Humanos	Asegurar el personal idóneo según las necesidades de la organización	Reclutar personal según las necesidades de la institución. Motivar al personal. Promover la carrera administrativa del personal.	Mantener el personal idóneo para las necesidades institucionales. (se refiere a la obtención del examen del servicio civil).	Aumentar el rendimiento Operacional. Aumentar la satisfacción del cliente. Aumenta la eficacia de las gestiones de SETENA. Aumentar la imagen positiva de SETENA.	Es operativo y no estratégico.	33	33%	80%	Índice de personal idóneo (no es sinónimo de puesto de propiedad).	80%	80%	80%	80%	80%	Nivel 4	Coordinador de RH

Fuente: Elaboración propia con datos definidos por el equipo. (2022)

## 8 Consideraciones Presupuestarias

El presupuesto de ejecución del Plan Operativo Institucional se basa en el Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República, aprobado por la Asamblea Legislativa.

De acuerdo con lo descrito en la Ley de Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República para el Ejercicio Económico 2023 (Decreto Legislativo 10331), el presupuesto asignado a la Secretaría Técnica Nacional Ambiental, se encuentra contenido en el presupuesto asignado al Ministerio de Ambiente y Energía (1.1.1.1.219.000).

Para el año 2023, el monto asignado a la SETENA fue el siguiente:

Cuadro 2: Presupuestos para 2023 de SETENA.

Programa Presupuestario	Monto	Porcentaje
Secretaría Técnica Nacional Ambiental	₡ 1,926,766,000.00	3,38%

Fuente: Ley 10331, 2022.

Durante el año 2022, la distribución presupuestaria por partidas presupuestarias fue realizada de la siguiente forma:

Cuadro 3: Partidas Presupuestaria 2022 de SETENA.

Partida presupuestaria	Monto inicial <sup>1</sup>	Porcentaje de asignación
Remuneraciones	₡ 1665,05	84,42%
Servicios	₡ 133,97	6,95%
Materiales y suministros	₡ 9,92	0,51%
Intereses	-	-
Activos financieros	-	-
Bienes duraderos	₡ 74,20	3,86%
Transferencias corrientes	₡ 43,52	2,26%
Transferencias de capital	-	-
Amortización	-	-
Cuentas especiales	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>₡ 1926,77</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección Administrativa, SETENA, 2023.

<sup>1</sup> En millones de colones.

De la información suministrada en el cuadro anterior, es importante resaltar que más del 80% del presupuesto asignado y única fuente ingresos de la institución, se ejecuta en salarios y equivalentes del personal de la institución.

Por lo tanto, para el cumplimiento de los objetivos del POI, la institución, cuenta con la inversión en el recurso humano principalmente.

Existen otros insumos para el cumplimiento que se extraen de la partida de materiales y suministros, asimismo como de la partida: bienes duraderos, los cuales tienen la particularidad que son insumos que una vez adquiridos por la institución, pueden ser utilizados sin acarrear un costo adicional a la institución, siempre y cuando haya suficientes unidades en la bodega institucional.

Las partidas de remuneraciones; materiales y suministros; bienes duraderos, son las únicas fuentes de recurso para el cumplimiento del presente POI, las mismas son comunes para los objetivos acá definidos, por lo tanto, no es necesario realizar su segregación por objetivo o producto.

## 9 Créditos<sup>2</sup>

Este documento es fruto del esfuerzo y dedicación de diversos profesionales que directamente o indirectamente participaron en generación, análisis de datos o capacitando a los demás compañeros. Lastimosamente no será posible indicar el nombre de todos, no obstante SETENA les agradece por sus respectivos aportes. Abajo, se menciona a los profesionales que dedicaron más tiempo a la construcción del Plan Estratégico 2023-2027 y el POI de esta institución.

- Coordinación del Proyecto y de las sesiones:
  - Andrés Cortez Orozco, Coordinador de la Planificación Institucional
  - Deyvid da Silva Ribeiro, Analista Planificación Institucional
- Representantes departamentales en las sesiones de trabajo
  - Andrés Cortez Orozco, Coordinador de la Planificación Institucional
  - Carmen Barboza Chacón Coordinadora de EDUCA Coordinadora del Departamento de Financiero.
  - Cristina Muñoz Berdugo, Coordinadora de Recursos Humanos
  - Deyvid da Silva Ribeiro, Analista Planificación Institucional
  - Gerardo Calero Valverde, Analista Técnico.
  - Gretel Álvarez Granados, Jefatura del Departamento Administrativo
  - Grethel Valverde Quesada. Profesional Analista Garantías Ambientales.
  - Jesús Eduardo Herrera, Jefatura del Departamento de TI.
  - Juliette Betancur Vélez, Jefatura del Departamento de Evaluación Ambiental
  - Karla Martos Ramírez, Jefatura del Departamento de Asesoría Legal
  - Kenner Gerardo Quirós Brenes, Director Técnico y Jefe de Departamento de Auditoria y Seguimiento Ambiental
  - Lizbeth Portilla Fonseca
  - Mariselle Guerrero Blanco. Asesora de Dirección General.
  - Nuria Chavarría Campos, Jefatura del Departamento de Evaluación Ambiental Estratégica.
  - Ulises Álvarez Acosta, Secretario General.
- Diagramación
  - Andrés Cortez Orozco, Coordinador de la Planificación
  - Deyvid da Silva Ribeiro, Analista Planificación Institucional
- Formación y Orientación
  - Deyvid da Silva Ribeiro, Analista Planificación Institucional
- Texto
  - Andrés Cortez Orozco, Coordinador de la Planificación Institucional
  - Deyvid da Silva Ribeiro, Analista Planificación Institucional
- Revisor
  - Andrés Cortez Orozco, Coordinador de la Planificación Institucional
  - Ulises Álvarez Acosta, Secretario General
- Portada
  - Deyvid da Silva Ribeiro, Analista Planificación Institucional
  - La portada fue diseñada usando recursos de Freepik.com

<sup>2</sup> La lista de personas está ordenada alfabéticamente. Cuando no mencionado diferente, se sobrentenderá que el colaborador(a) es funcionario directo de SETENA